

**Soluzione RIUSO192****"SPORVIC\_cittadini" proposta da "Comune di Castelfranco di Sotto"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

**Tipologia di Amministrazione proponente:** Comune  
**Regione dell'amministrazione:** Toscana  
**Ambito/i amministrativo/i interessato/i:** Istruzione primaria  
 Pubblicazione in rete di Norme - di Avvisi - Bandi e Gare  
 Trasporto pubblico locale  
 Tributi  
**Nome:** Michele  
**Cognome:** Parenti  
**Posizione nell'Ente:** Direttore generale del Comune di Castelfranco di Sotto  
**Telefono:** 0571 487223  
**Email:** segreteria@distrettodelcuoio.it  
**Altre ammin. che utilizzano la soluzione:** Comune di Fucecchio, Comune di Montopoli in Val d'Arno,  
 Comune di Santa Croce sull'Arno  
**Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione:** comuni piccoli  
 comuni medi  
 comuni grandi  
 comunità montane

**Servizi Implementati****Nome** Accesso agli atti**Destinazione** per i cittadini

Permette di richiedere la consultazione o copia di atti anche non pubblici

**Nome** Servizio Oggetti smarriti - rinvenuti**Destinazione** per i cittadini

Il servizio permette la consultazione della lista degli oggetti smarriti - rinvenuti

**Nome** Pagamento sanzioni amministrative**Destinazione** per i cittadini

Permette il pagamento on line con carta di credito tramite il circuito bankpass web delle contravvenzioni al codice della strada e di altre sanzioni amministrative

**Nome** Atti on line**Destinazione** per i cittadini

Permette la consultazione libera di delibere di Giunta e di Consiglio, determinazioni, ordinanze, etc.. con motore di ricerca che guida nelle scelte

**Nome** Servizi di newsletter e forum di discussione**Destinazione** per i cittadini

Newsletter per ricevere le novità dei comuni aderenti, guide tematiche, e-mail degli uffici comunali a cui scrivere

**Nome** Centro di Supporto Operativo - Centro servizi**Destinazione** per l'amministrazione

Il Centro servizi è il motore del portale telematico per la gestione servizi (news, newsletter, aggiornamento modistica e banche dati atti) e per la revisione dei processi. Il CSO oltre a queste funzioni si occupa in particolare modo della gestione dei servizi SUAP

**Nome** Servizi scolastici**Destinazione** per i cittadini

Iscrizione all'asilo nido comunale, al servizio di trasporto scolastico comunale e al servizio di refezione scolastica e pagamento on line delle rette scolastiche

**Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione**Link alla soluzione: <http://www.distrettodelcuoio.it>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

**Descrizione**

Il progetto SPORVIC ha realizzato un front end globale per l'erogazione di servizi alle imprese e ai cittadini, attraverso una pluralità di canali di accesso, con modalità semplici e comprensibili. Il progetto, forte dell'esperienza di sviluppo dei servizi telematici alle imprese, ha voluto puntare l'attenzione anche sui servizi ai cittadini realizzando alcuni di quelli prioritari per continuare ad attuare il processo di semplificazione amministrativa. La soluzione prevede l'erogazione, attraverso portale in prima istanza dei seguenti servizi:

prima istanza del seguente servizio:

servizio Iscrizione servizi scolastici permette l'iscrizione on line dei bambini all'asilo nido comunale, al servizio di trasporto scolastico comunale e al servizio di refezione scolastica. La richiesta di iscrizione può essere fatta completamente on line per i possessori di firma digitale o scanner; altrimenti è possibile inoltrare la pratica on line e completarla facendo pervenire la restante documentazione tramite fax o posta unitamente a un documento di riconoscimento oppure recandosi presso lo sportello comunale per la firma dei documenti. Anche in questo caso il sistema permette di scaricare sul proprio computer tutti i documenti necessari da allegare alla domanda; l'utente una volta inoltrata la domanda riceve tramite mail o SMS, le informazioni relative al proseguo e all'esito della pratica. Il servizio è accessibile anche attraverso chioschi; pagamento servizi scolastici e sanzioni amministrative per il pagamento on line con carta di credito.  
servizio di ricerca atti pubblici e di richiesta atti pubblici e non pubblici  
servizio di consultazione oggetti smarriti e bandi, gare, concorsi  
servizi di newsletter e forum di discussione

I servizi sviluppati si integrano e si avvalgono di altre componenti orizzontali sviluppate all'interno del progetto quali il modulo di identificazione e autenticazione, la multicanalità (SMS; TOTEM, Call centre) e il pagamento.  
La gestione del portale del Progetto SPORVIC, e quindi anche dei contenuti dei servizi, sono gestiti da un Centro Servizi dei sei Comuni del Comprensorio, appositamente costituito.  
I servizi sono realizzati con tecnologia open source per facilitarne il riuso e la condivisione delle risorse secondo lo spirito dei progetti di e-government  
I servizi realizzati nell'ambito del progetto sono disponibili sul sito Internet [www.distrettodelcuoio.it](http://www.distrettodelcuoio.it).

### Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Gennaio 2006

N. di addetti operanti con la soluzione:: Totale: 43. Ufficio Scuola: 14 persone. Ufficio Polizia Municipale: 15 persone. Ufficio URP: 12 persone. Segreteria: 2 persone.

#### Breve descrizione del contesto organizzativo

Coordinatore: Comune di Castelfranco di Sotto

Partecipanti attivi (sviluppo):

- Comune di Castelfranco di Sotto
- Comune di Fucecchio
- Comune di Montopoli in Val d'Arno
- Comune di Santa Maria a Monte
- Comune di San Miniato
- Comune di Santa Croce sull'Arno

La Conferenza dei Sindaci, già comitato di indirizzo per la gestione integrata degli Sportelli Unici del Comprensorio del Cuoio, svolge, all'interno del progetto SPORVIC funzione di indirizzo. Periodicamente sono indette riunioni, verbalizzate dalla segreteria di progetto, in cui è presentato lo stato di avanzamento/utilizzo del progetto e sono indicate le linee guida per lo sviluppo del progetto.

Il Coordinamento e la supervisione generale è stata affidata ai sei comuni del comprensorio e in particolare al coordinatore Comune di Castelfranco di Sotto, che si è occupato dell'interazione con i partner e i gruppi di lavoro individuati. È stato costituito un apposito gruppo di lavoro per i Servizi ai cittadini (area affari generali) coinvolgendo i responsabili dei diversi uffici che hanno sfruttato questa opportunità per snellire procedimenti e uniformare la modulistica.

È inoltre stato costituito un Gruppo di coordinamento tecnico costituito da persone afferenti al Comune di Castelfranco di Sotto, Comune di Fucecchio e consulenti con il compito di seguire le fasi operative di realizzazione del progetto. Il Gruppo di coordinamento tecnico ha avuto responsabilità di controllo dello stato di avanzamento del progetto, individuazione delle criticità, coordinamento degli eventuali interventi correttivi, delle attività operative inerenti i collaudi, della pianificazione e del controllo delle attività progettuali relative alla fornitura e alla gestione del servizio, dell'architettura globale del progetto, della gestione dei cambiamenti, del coordinamento dell'attività operativa dei responsabili delle diverse funzioni che compongono il progetto.

È stato costituito anche un Tavolo di lavoro, con funzioni operative formato da:

- Coordinatore di SPORVIC, Comune di Castelfranco di Sotto
- Segreteria di progetto
- Consulenti del Comune di Castelfranco di Sotto
- Partner (RTI)

Il Tavolo di lavoro, sempre attivo, organizza periodicamente riunioni estese ai partecipanti dei gruppi di lavoro secondo l'argomento trattato.

La Provincia di Pisa riveste il ruolo di Ente di supporto e di coordinamento per il riuso del progetto nelle altre realtà territoriali della provincia.  
(DETERMINAZIONE Numero 421 del 15-10-03, Reg. generale 421 "PROGETTO SPORVIC, COSTITUZIONE GRUPPI DI LAVORO E IMPEGNO DI SPESA")

N. di giornate di formazione: 80

Nota sulle giornate di formazione: n.d.

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 40

Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva: n.d.

Formazione specifica erogata da risorse: esterne

Esiste un manuale d'uso della soluzione per gli addetti? SI

La sua redazione è avvenuta a cura di risorse: esterne

Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: SI

Indicazione delle giornate che ci si impegna a rendere disponibili: 5

Nota sulle giornate disponibili n.d.

La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: SI

#### Indicare le componenti della soluzione

**Componente** Piattaforma CMS Sporvic

**Proprietà** amministrazione

Comune di Castelfranco di Sotto

---

**Componente** Iscrizione scolastiche e pagamento tasse Iscrizioni

**Proprietà** amministrazione

Comune di Castelfranco di Sotto

---

**Componente** Iscrizione servizi scolastici | mensa

**Proprietà** amministrazione

Comune di Castelfranco di Sotto

---

**Componente** Atti on line e Richiesta atti

**Proprietà** amministrazione

Comune di Castelfranco di Sotto

---

**Componente** Pagamento sanzioni amministrative

**Proprietà** amministrazione

Comune di Castelfranco di Sotto

---

**Componente** Portale

**Proprietà** amministrazione

Comune di Castelfranco di Sotto

---

#### Sezione 4 - Aspetti di costo della soluzione sostenuti dall'Amministrazione

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 178.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 23,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 28.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 7,00

Nota: n.d.

#### Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

##### Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

Il risparmio per Beni e Servizi nasce dal confronto tra il costo di gestione di ciascun servizio prima e dopo la realizzazione del progetto, con esclusione dei costi relativi al personale. I valori totali "tot." sono riferiti alla previsione finale di progetto

affinata attraverso i vari assessment, mentre il valore "%" rappresenta la quota effettivamente raggiunta al completamento del progetto, durante il periodo di avviamento.

Essere cittadino tot. €49.000/anno, 89%

Studiare tot. € 26.000/anno, 73%

Muoversi con un mezzo di trasporto tot. € 3.000/anno, 66%

Tot. € 78.000/anno, 83%

##### Benefici in termini di miglioramento del servizio reso a cittadini e imprese conseguiti dall'Amministrazione

I benefici per il cittadino sono:

- risoluzione, quanto più personalizzata, di un problema, minimizzando la richiesta di informazioni già in possesso dell'Amministrazione;
- semplificazione del rapporto con la Pubblica Amministrazione;
- miglior adattamento del servizio alle necessità dell'utente;
- accesso ai servizi in ogni luogo, senza limiti di orari e con una pluralità di canali (oltre al portale, chioschi, sms);
- miglioramento delle comunicazioni e della circolazione delle informazioni fra i soggetti coinvolti;
- riduzione dei tempi di risposta anche grazie alla possibilità di visualizzare on line lo stato della propria pratica
- facilitazione nell'accesso e reperimento delle informazioni
- miglioramento dell'informazione per gli utenti e per il personale interno
- aumento dei sistemi di pagamento;
- trasparenza dei processi;
- velocità, semplicità e chiarezza nelle modalità di accesso automatico, ma anche la possibilità di ricorrere a un supporto diretto ove necessario.

##### Benefici derivanti all'amministrazione dall'elaborazione dei dati che la soluzione utilizza o genera

- utilizzo dei dati relativi al pagamento delle tasse scolastiche al fine di analizzare l'evoluzione della popolazione scolastica e miglioramento dei servizi erogati, programmazione attività scolastica ed extra-scolastiche;
- immediata contabilizzazione dei servizi a domanda individuale e degli eventuali oneri di pratiche etc. che permettono una programmazione più efficace delle spese;
- i dati relativi ai cittadini che accedono ai servizi on line permettono di sviluppare ad hoc altre classi di servizi per queste categorie di utenti;
- analisi immediata del parco oggetti smarriti per programmare aste o altre attività legate alla dimissione dei beni.

### Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione

- unicità del modello di comunicazione dei vari Comuni verso i cittadini e uniformità delle informazioni in uscita;
- innovazione della Pubblica Amministrazione con integrazione organizzativa e digitalizzazione della documentazione;
- snellimento di tempi e procedure anche attraverso la sperimentazione della firma digitale e di mezzi di pagamento on line
- disponibilità di dati condivisi;
- minor tempo per la gestione di ogni pratica grazie alla semplificazione dei processi amministrativi;
- standardizzazione delle informazioni richieste.

### Altri benefici derivanti dall'utilizzo della soluzione non ricompresi nelle tipologie prima indicate

- cambiamento culturale all'interno degli enti che ha avuto ripercussioni positive anche in altri settori;
- ripensamento e razionalizzazione del modello organizzativo e informativo.

## Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

### Caratteristiche della soluzione tecnologica

Il sistema è un sistema distribuito su piattaforme eterogenee e in cooperazione applicativa, sviluppato con tecnologie open source quali database MySQL, JAVA (J2EE), Apache, Linux.

L'intero sistema si presenta quindi come un insieme di librerie, pagine HTML, CSS, pagine JSP, immagini e file di configurazione che necessitano di un host J2EE come Tomcat+Apache. Il repository, può essere scelto tra Oracle e MySQL.

La piattaforma di Content Management basata su J2EE Application è Kaistar (K\*), un sistema Open Source per la creazione automatica di applicazioni a supporto della produzione, gestione, integrazione, distribuzione e pubblicazione multicanale di contenuti e servizi.

L'infrastruttura tecnologica fisica è stata disegnata come architettura a 2 livelli per offrire modularità, flessibilità e prestazioni adeguate al sistema proposto.

Per ottimizzare i costi, il Progetto SPORVIC utilizza il servizio di Housing dei Server, presso la Server Farm del TIX (Tuscany Internet Exchange). Questa scelta comporta conseguentemente l'adozione delle soluzioni di filtraggio e sicurezza già presenti nel TIX.

Per maggiori dettagli si rimanda a allegato soluzione\_SPORVIC\_cittadini.pdf

### Prerequisiti di natura tecnica (hw e sw di base) per il funzionamento della soluzione

Tutti i componenti sviluppati nell'ambito del progetto non presentano vincoli tecnologici, né di tipo implicito/strutturale né di tipo esplicito. Tuttavia i moduli che forniscono la possibilità di effettuare transazioni on line (pagamenti di varia natura: iscrizioni scolastiche, sanzioni comunali, contravvenzioni) hanno il prerequisito di un collegamento con Bankpass, il più diffuso gateway di pagamenti on line sul territorio nazionale (garantito direttamente da SSB).

Per fare in modo che l'ente riusatore possa riutilizzare il modulo in oggetto, l'ente dovrà attivare presso un istituto di credito convenzionato con Bankpass (è possibile consultare la lista aggiornata su <http://www.bankpass.it/>) un conto corrente adeguato ad accogliere la transazione on line.

Per l'utilizzo del servizio SMS (ove l'ente riusatore ne faccia richiesta) è necessario che l'ente riusatore indichi i volumi di traffico attesi, in modo che i fornitori possano predisporre il gateway SMS più adatto alle esigenze. Il modulo che si occupa del delivery SMS può difatti integrarsi ai più diffusi gateway esistenti; non è già incluso nel modulo l'invio di un numero fissato di SMS (da contrattarsi "a consumo" al raggiungimento di soglie) ed è prevista l'integrazione verso sistemi aperti e ben documentati diversi da quello che il fornitore usa correntemente.

Tutti i moduli sono sviluppati e sono ospitati su architetture che fanno uso di sistemi aperti: il sistema operativo è preferibilmente Linux, i dati sono ospitati su database MySQL, il motore si appoggia su una virtual machine Java e framework J2EE.

Qualsiasi architettura capace di ospitare queste tecnologie e reggerne i carichi di lavoro può anche prendere in carico i moduli di cui si propone il riuso.

Sono previste tre soluzioni tecnologiche per il riuso del progetto:

- ente riusa il servizio accedendo ai server dedicati al progetto SPORVIC che attualmente si trovano in housing presso il TIX: in questo caso non sono da prevedere acquisti per hardware
- l'ente vuol realizzare un'infrastruttura presso la propria sede: è necessario prevedere dei costi di infrastruttura (server, canoni per linee di trasmissione e servizio di back-up, posti di lavoro, periferiche)
- si eroga il servizio attraverso un web farm realizzata ad hoc: è necessario prevedere dei costi di infrastruttura (server, canoni di servizio e servizio di back-up, posti di lavoro, periferiche).

Da un punto di vista fisico i nodi devono avere le seguenti caratteristiche:

- Front End e Middle Layer: sistemi basati su piattaforma Linux o Windows ed equipaggiati con due processori (Intel/Amd) superiori a 1GHz e con almeno 1 GB di Ram e 2 dischi da 18 GB
- Single Virtualizer Cell: sistema Firewall (ora messo a disposizione dal TIX della Regione Toscana)
- Data Layer: coppia di sistemi basati su piattaforma Linux o Windows in cluster ed equipaggiati con due processori (Intel/Amd) superiori a 1GHz e con almeno 1 GB di Ram.

### Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

- KSOLUTIONS S.p.A. (capogruppo): analisi, realizzazione, test, gestione a regime Portale e servizi al cittadino
- E-Media S.r.l.: analisi, realizzazione, test, gestione a regime servizi alle imprese e servizi Sportello Unico all'Edilizia
- In.I.T S.r.l.: analisi servizi alle imprese
- Polo Navacchio: S.p.a. analisi, realizzazione grafica portale
- Agescom S.p.a.: fornitura HW, chioschi, SMS

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 41

### Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

L'architettura è scalabile quindi non ci sono problemi per gestire grandi volumi di pratiche.

### La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?

Nell'ottica del riuso, la soluzione si è voluta mantenere il più indipendente possibile da applicativi specifici di back office per meglio essere utilizzata da un più alto numero di amministrazioni, senza sconvolgere le attuali procedure interne.

Il progetto è stato sviluppato con codice open source e con strumenti di sviluppo open source, l'integrazione con altri applicativi è quindi facilmente realizzabile.

**Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti****Esigenza di specifici modelli organizzativi**

La soluzione non implica una rivisitazione del modello organizzativo della amministrazione. Dovrà essere accettata e quindi gestita la ricezione on line delle pratiche e dei pagamenti dei servizi. Sarà quindi necessario modificare il regolamento dell'Ente per contemplare queste nuove modalità.

**Necessità di accordi con Enti terzi**

Non sono necessari accordi con Enti Terzi.

**Dipendenza da normative regionali**

Non esistono dipendenze legate alla normativa locale per l'utilizzo della soluzione.